



CONTRATO No. **84** DE 2025

ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE UNA SOLUCIÓN INFORMÁTICA (CRM - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS OFRECIDOS DESDE LA OFICINA TIC A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA LOTERÍA DE MEDELLÍN.

SYSTESOL – SYSTEMS & TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.S.

Entre los suscritos, **LOTERÍA DE MEDELLÍN**, Empresa Industrial y Comercial del Estado, del Orden Departamental, creada mediante Decreto Ordenanza 0819 de marzo 4 de 1996, con NIT 890.980.058-1, representada legalmente por **RODRIGO MENDOZA VEGA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 71.631.197, obrando en calidad de Gerente, quien en adelante y para efectos de este contrato será **LA CONTRATANTE** y **GERMÁN RICARDO SABOGAL SEPÚLVEDA**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 93.133.713, representante legal de la empresa **SYSTESOL – SYSTEMS & TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.S.**, con NIT. 901.041.274-5, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: 1) Que la **LOTERÍA DE MEDELLÍN** es la titular del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en el Departamento de Antioquia, para ello opera y comercializa su producto principal la **LOTERÍA DE MEDELLÍN**, también otorga y supervisa la concesión de apuestas permanentes para todo el Departamento; adicionalmente, a través de la Sociedad de Capital Público Departamental concede las autorizaciones para los juegos promocionales y las rifas que se pretendan realizar en el territorio Departamental. 2) Que la Entidad requiere realizar la adquisición, Implementación y puesta en servicio de una solución informática (CRM - Customer Relationship Management), para optimizar los servicios ofrecidos desde la Oficina TIC a los clientes internos de la Lotería de Medellín. 3) Que de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad hay lugar a contratación directa por tratarse de un contrato de por no exceder la mínima cuantía. 4) Que existe estudio de conveniencia y oportunidad. 5) Que existe disponibilidad presupuestal para la ejecución del presente contrato. 6) Que la suscripción del presente contrato fue recomendada por el Comité de Contratación, el 9 de abril de 2025, tal y como consta en el Acta No. 16 de la misma fecha. 7) Que por lo dicho anteriormente existe la viabilidad financiera y jurídica para suscribir el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes cláusulas. **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.** Adquisición, Implementación y puesta en servicio de una solución informática (CRM - Customer Relationship Management), para optimizar los servicios ofrecidos desde la Oficina TIC a los clientes internos de la Lotería de Medellín. El estudio de conveniencia y la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA** hacen parte integral del contrato, en las condiciones que no sean contrarias a las cláusulas de este. **PARÁGRAFO PRIMERO. ALCANCE DEL CONTRATO:** El alcance comprende la instalación y configuración del software de gestión de servicios de tecnología de la información GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) a la medida de las necesidades de la Lotería de Medellín, en su última versión. **PARÁGRAFO SEGUNDO. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:** el servicio implicará el cumplimiento de las siguientes especificaciones técnicas:



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47A-9-12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente: 01 8000 941 160

Infraestructura y Requisitos Técnicos

- Base de datos: Conexión con ORACLE.
- Instalación e implementación de GLPI On Premise.
- Utilización de herramientas y pluggins gratuitas.

Funcionalidades Clave para la Gestión de Servicios de TI

- Adición de campos personalizados a la medida de la Lotería de Medellín, con conexión a la base de datos ORACLE.
- Gestión de tickets: Registro, seguimiento y resolución de solicitudes con categorización y SLA.
- Catálogo de servicios: Definición estructurada de servicios de TI para clientes internos.
- Automatización de flujos de trabajo: Reglas de asignación automática de tickets, escalaciones y notificaciones.
- Gestión de activos de TI: Inventario detallado de hardware y software con descubrimiento automático de dispositivos.
- Integración con ITIL 4: Cumplimiento de mejores prácticas en gestión de incidentes, problemas, cambios y configuración.

Seguridad y Cumplimiento

- Autenticación y control de acceso por medio de Directorio Activo.
- Gestión de roles y permisos: Configuración de accesos y perfiles de usuarios.
- Registro de auditoría: Historial de eventos y trazabilidad de cambios en la plataforma.

4.2. Integraciones y Escalabilidad

- Integraciones con otras herramientas empresariales (ej: ERP, sistemas de monitoreo, etc.).
- Compatibilidad con herramientas de monitoreo
- Modularidad y extensibilidad: Soporte para complementos que amplían funcionalidades según las necesidades de la organización.

4.3. Soporte y mantenimiento

- Actualizaciones regulares y soporte técnico: Acceso a nuevas versiones, parches de seguridad y asistencia técnica del proveedor, a través de bolsa de horas de soporte.
- Disponibilidad y redundancia: Opciones para implementación en alta disponibilidad (HA) con balanceo de carga.

CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1) Cumplir con todos los compromisos especificados en los Acuerdos de Nivel de Servicio (mínimo 5x9), que abarcan la disponibilidad y el rendimiento del sistema, los tiempos de respuesta en el soporte técnico y la resolución de problemas. 2) Ofrecer un soporte técnico accesible, que incluya asistencia para la resolución de problemas técnicos y consultas operativas. Además, debe proporcionar un mantenimiento regular del sistema, que incluya actualizaciones de software para mejorar funcionalidades y corregir vulnerabilidades por medio de las horas de soporte contratadas. 3) Implementar y mantener medidas de seguridad avanzadas para proteger los datos almacenados en

el CRM al momento de la implementación de la herramienta. 4) Proporcionar capacitación y recursos adecuados para que los usuarios finales puedan utilizar eficazmente el sistema CRM. Esto incluye manuales de usuario, formación en línea y recursos de autoayuda. 5) Asegurar que el CRM pueda integrarse sin problemas con otras plataformas usadas por la organización y soportar personalizaciones que se alineen con los procesos específicos de la empresa. 6) Gestionar las actualizaciones de software de manera que tengan el menor impacto posible en la operación diaria, soporte durante la migración y opciones para realizar pruebas. 7) Avisar a la Lotería de Medellín de cualquier circunstancia que le impida cumplir a cabalidad la prestación del servicio. 8) Presentar informe de actividades. 9) Presentar al supervisor del contrato informes operativos en caso de que este los requiera. 10) Cumplir con las obligaciones del sistema de seguridad social y aportes parafiscales cuando a ello hubiere lugar y realizar los pagos de conformidad con el contrato. 11) Garantizar la confidencialidad y privacidad de la información que por razón del presente contrato deba manejar. 12) Pagar los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar. 13) Informar oportunamente a la Lotería de Medellín cuando exista o sobrevenga alguna de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la constitución y la ley. 14) Reportar la información relacionada con la ejecución o que tenga incidencia en ella, de acuerdo con las reglas del contrato y las normas que lo regulan, cuando sea requerida por Lotería de Medellín o por el supervisor, adicionalmente a los informes que regularmente deben presentar. 15) Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones que formule el supervisor del contrato con el fin de que el servicio se realice a entera satisfacción de la entidad. 16) Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo será de tres (3) meses, contados desde la suscripción del acta de inicio. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:** El valor total del contrato será de hasta TREINTA Y UN MILLONES CIENTO SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$31.178.000) IVA Incluido. Los valores causados a favor del contratista con ocasión de la ejecución del presente contrato, le serán cancelados en un único pago, previa presentación de las respectiva factura o cuenta de cobro en original y dos (2) copias, acompañadas del informe de actividades desarrolladas durante el periodo facturado, la constancia de pago de la seguridad social, las cuales en todos los casos debe contar con el visto bueno del supervisor del contrato en señal de que el bien y/o servicio contratado ha sido recibido a plena satisfacción de la entidad. **CLÁUSULA SEXTA. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** Para la suscripción del presente contrato, LA CONTRATANTE ha constituido la disponibilidad presupuestal No. 292 del 11 de marzo de 2025 y el registro presupuestal No. 580 del 10 de abril de 2025, con cargo al rubro presupuestal 1.1.08.10.2.3.2.01.01.005.02.033 GV_DI_TI_Otros activos fijos_(1.7_PROYECTOS DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA), para la actual vigencia. **CLÁUSULA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD:** EL CONTRATISTA se obliga a guardar confidencialidad en relación con cualquier información, datos o documentos, que hayan sido recibidos de LA CONTRATANTE en el curso de la negociación, celebración y ejecución del presente contrato. EL CONTRATISTA no podrá utilizar dicha información, datos o documentos confidenciales para fines distintos a los requeridos para la ejecución del presente contrato, ni podrá publicar o divulgar a terceros dicha información, datos o documentos, salvo en los siguientes casos: a) Cuando así lo exijan las disposiciones legales vigentes. b) Cuando así lo exija una autoridad competente. c) Con autorización previa por escrito de LA



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

CONTRATANTE. CLÁUSULA OCTAVA. GARANTÍAS: Por ser un contrato de prestación de servicio con pago de honorarios mensuales, previa presentación de la factura y visto bueno del supervisor del contrato, no se requerirá la constitución de pólizas que garanticen su cumplimiento. **CLÁUSULA NOVENA. CAUSALES DE TERMINACIÓN:** El presente Contrato se podrá dar por terminado por las siguientes causas: A) Cuando se alcance y se cumpla totalmente el objeto del contrato. B) Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que la terminación no implique renuncia a derechos causados o adquiridos a favor de las partes. C) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con la legislación colombiana se haga imposible el cumplimiento de los objetivos propuestos. D) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas para cada una de las Partes. E) Por vencimiento del término fijado para la ejecución de este. F) Por las demás causales señaladas en la ley. **PARÁGRAFO. Efectos de la Terminación:** Una vez terminado el Contrato, en caso de ser requerido, las partes suscribirán la correspondiente acta de liquidación, señalando los compromisos que deban subsistir aun cuando obre la liquidación a fin de terminar las actividades que se encuentran en curso. **CLÁUSULA DÉCIMA. INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA** mantendrá indemne y libre de daño y defenderá a LA CONTRATANTE, y cada uno de los respectivos funcionarios, directores, empleados y representantes, contra todo reclamo, requerimiento, demandas, juicio, procedimiento, mandatos judiciales, sentencias, órdenes y decretos presentados, realizados o pronunciados en contra de todos o de cualquiera de ellos y todos los daños, pérdidas y expensas sufridas o incurridas por ellos o por cualquiera de ellos resultantes y que sean imputables a EL CONTRATISTA. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato no podrá ser cedido parcial o totalmente a ninguna persona natural o jurídica, pues se entiende celebrado en consideración a la persona de EL CONTRATISTA. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfeccionará con la firma de este y su ejecución iniciará una vez se aprueben las pólizas, si se requirieron, se expida el Compromiso Presupuestal y posteriormente las partes firmen el Acta de Inicio. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: LA CONTRATANTE NO ADQUIERE** ningún vínculo de carácter laboral con EL CONTRATISTA, sus empleados, agentes, administradores y cualquier persona que esté bajo su dependencia o subordinación. EL CONTRATISTA es la única responsable del pago de las prestaciones y demás derechos laborales adquiridos por el personal que se encuentre a su cargo. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SUPERVISIÓN: LA CONTRATANTE** designará como supervisor del contrato al Jefe de la Oficina TIC, o a quien haga sus veces. **PARÁGRAFO PRIMERO: LA CONTRATANTE,** podrá modificar el supervisor del contrato cuando lo considere necesario, sin que esto implique una modificación al contrato que se suscribe. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** declara que para la celebración de este contrato no se encuentra incurso dentro de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la ley; como señal de ello, diligencia y firma el formato de inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflictos de intereses establecido en la entidad. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES PARAFISCALES Y DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:** Es una obligación de EL CONTRATISTA el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF) cuando a ello haya lugar, por lo cual el incumplimiento de



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47A-49-12 Medellín - Colombia
Teléfono (57-4) 511 58 35 - Línea de atención al cliente 01 800 094 160



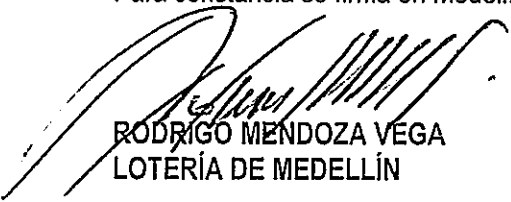
esta obligación será sancionado de acuerdo con la normatividad vigente para el caso particular.

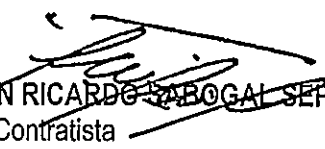
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO. LAS PARTES se obligan a no utilizar el objeto de este contrato, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas, a transacciones o a fondos vinculados con las mismas y a informar, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato.

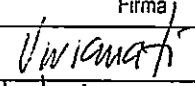
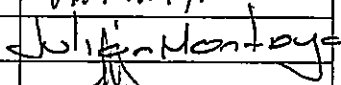
PARÁGRAFO. EL CONTRATISTA autoriza a la **LOTERÍA DE MEDELLÍN**, a ejercer todas las acciones correspondientes para dar cabal cumplimiento al Acuerdo 574 de 2021, por medio del cual se establecen los requisitos para la adopción e implementación del sistema de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES: Para todos los efectos se acuerda como domicilio la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, República de Colombia, las notificaciones y comunicaciones a las siguientes direcciones: **LA CONTRATANTE:** Carrera 47 No. 49-12, Medellín. **EL CONTRATISTA:** Carrera 62 No 160 - 32, oficina 201, Bogotá D.C.

Para constancia se firma en Medellín, el 15 MAYO 2025


RODRIGO MENDOZA VEGA
LOTería DE MEDELLÍN


GERMÁN RICARDO SABOGAL SEPÚLVEDA
Contratista

Nombre		Cargo	Firma
Proyectó	Viviana Marcela Ríos Córdoba	Profesional Universitaria	
Revisaron	Julián Mauricio Montoya	Jefe Oficina TIC	
	Isabel Posada Barrera	Secretaria General	
	Edwar Andrés Orozco Giraldo	Abogado Asesor	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustados a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47 No. 49-12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 53 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 943 160